

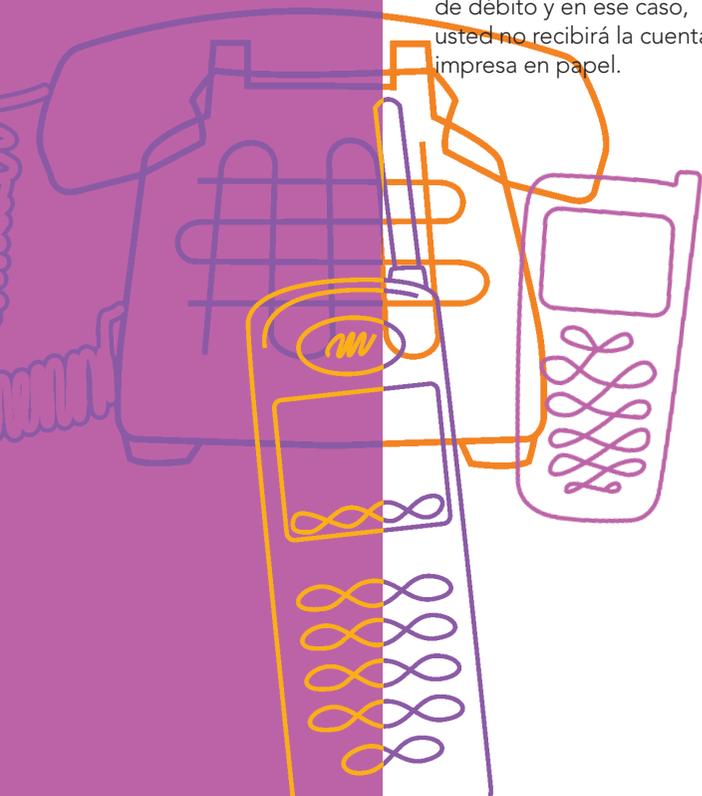
Hay ciertas cosas que toda compañía telefónica tiene en común sin importar si la compañía que envía la cuenta es una compañía telefónica residencial, de telefonía "inalámbrica/celular" o por Cable.

- Normalmente, cada mes las compañías envían a sus clientes la cuenta.
- La cuenta telefónica normalmente está dividida por secciones con cargos por los servicios que se hayan solicitado.
- La cuenta de los clientes se envía por correo, ésta se puede ver y pagarse por internet usando la página de internet de la compañía, o se puede cargar automáticamente a una cuenta de crédito o de débito y en ese caso, usted no recibirá la cuenta impresa en papel.

- En una de las secciones de la cuenta aparece el nombre, número de teléfono y dirección de la compañía telefónica. Para cualquier pregunta acerca de la cuenta, deberá llamar a su compañía telefónica.
- En la cuenta también deberá aparecer información para que usted se ponga en contacto con California Public Utilities Commission para resolver disputas que no pueda resolver con la compañía telefónica.
- Normalmente en el sumario aparecen el monto total a pagar y la cantidad que usted pagó el mes anterior.
- Se deberá describir claramente cada cargo en la cuenta.
- Para evitar recargos por retrasos o la desconexión del teléfono, fíjese bien en la fecha límite para pagar que aparece en su cuenta y pague todos los cargos para esa fecha.
- A veces aparecen en su cuenta cargos de otra compañía. Por ejemplo, su servicio telefónico local incluye la cuenta de su compañía de servicio de larga distancia para que solamente tenga que hacer un solo pago. Igualmente, en su cuenta de teléfono celular podrían aparecer cargos de una compañía diferente por concepto de timbre u otra cosa que usted haya descargado electrónicamente.
- Cuando usted ordene el servicio, su cuenta será mayor al principio en vez de las que llegarán después, debido a cargos por conexión e instalación.
- Existen cargos e impuestos que el gobierno exige a las compañías telefónicas cobrar y paga.
- Las compañías de teléfono por Cable y también las de telefonía celular normalmente le cobran un cargo por concepto de asistencia de directorio ("411") para conseguir números de teléfono.
- Las compañías telefónicas a menudo hacen ofertas especiales que les llaman paquetes o grupos (bundles) que le permiten obtener varios servicios a un menor precio al que usted pagaría si tuviera que comprar todos los servicios por separado. Podría ser económico SOLO SI usted quiere todos los servicios que incluye el paquete o grupo. Si no, a usted le convendría más comprar ciertos servicios al precio regular.

Información sobre las cuentas de servicio telefónico local y de larga distancia

- Las compañías de servicio telefónico local normalmente ofrecen dos opciones: (1) una cuota mensual fija "flat rate" que incluye un número ilimitado de llamadas gratuitas dentro del código de área telefónica local o (2) una tarifa medida "measured rate" en la que la cuota mensual es menor pero existe un límite al número de llamadas locales gratuitas que usted puede hacer antes de tener que pagar cada llamada adicional. La opción de tarifa medida "measured rate" le ahorra dinero si usted no hace muchas llamadas al mes
- Para evitar la desconexión de su teléfono en casa, pague el monto que aparece en su cuenta por concepto de servicio telefónico básico (basic dial tone service).
- Los cargos por concepto de larga distancia aparecerán por separado en otra sección de la cuenta. Se detallan todas las llamadas que usted hizo, la fecha y la hora en que llamó, cuánto tiempo habló y el cargo por cada llamada.
- La cuota que normalmente se denomina "Federal Subscriber Line Charge" (Cargo Federal para Subscriptores de Línea) técnicamente no es un impuesto porque no se le paga al gobierno. Sin embargo, la Comisión Federal de Comunicación (Federal Communications Commission) le ha dado permiso a las compañías telefónicas por cable telefónico para cobrarla cada mes y la mayoría así lo hacen. Este cargo, junto con el cargo mensual por concepto de servicio telefónico local cubren los costos de la red telefónica.
- Ciertas compañías telefónicas expiden tarjetas telefónicas para hacer llamadas desde teléfonos públicos o desde otro teléfono y le cobran la llamada a su teléfono en casa. Dichos cargos aparecerán en su cuenta. Las tarjetas telefónicas son normalmente cómodas, pero el costo por llamada es generalmente más alto.



Información específica sobre cuentas de telefonía celular

- Las cuentas de telefonía celular o de telefonía "inalámbrica" normalmente tienen secciones que le explican detalladamente los cargos por sus servicios. En las secciones se encuentran: el cargo por el plan que usted compró, una lista de las llamadas que usted hizo y los cambios relacionados (si los hubiera) por rebasar los minutos de su plan mensual. Es probable que le cobren cargos por concepto de servicios opcionales tales como acceso a internet y mensajes de texto.

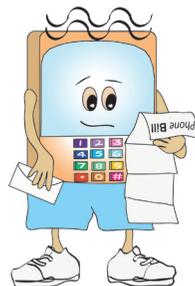
- Muchas compañías de telefonía inalámbrica también le ofrecen al consumidor la opción de planes prepagados o por consumo (pay-as-you-go). Bajo estos planes, no se le enviará una cuenta mensual o su cuenta podría ser más sencilla. Asegúrese de revisar con detenimiento el plan que más le convenga.



www.calphoneinfo.com
1 (800) 649 7570 – CPUC Hotline

PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITE:

www.cpuc.ca.gov
www.fcc.gov
www.ftc.gov



"Yo soy Keypad Kid y te puedo ayudar a entender tu factura de teléfono"

Si tiene una queja pendiente con su compañía de teléfono, usted puede poner una queja en: www.calphoneinfo.com
O llame a la línea de información al 1 (800) 649-7570

Kid Keypad © 2006 Charles Boyce • Computoon Characters



Como entender su cuenta de teléfono



Patrocinado por
California Public Utilities Commission
con el apoyo de compañías telefónicas y
organizaciones a favor del consumidor
www.calphoneinfo.com